

# INFORMEREN EN VERBINDEN

Jaarverslag 2021



**Familiehulp**



# Een sterrol voor onze medewerkers

2021 was een heel bijzonder jaar. Het stond ook bij Familiehulp nog volop in het teken van de coronacrisis. Maar het was ook een jaar waarin al onze medewerkers een sterrol vervulden. Het terugdringen van het virus dankten we in grote mate aan de vaccins. Familiehulp heeft geen moment getwijfeld om haar rol als vaccinatie-ambassadeur op te nemen. We hebben onze medewerkers en klanten geïnformeerd en gesensibiliseerd om zich te laten vaccineren. Met meer dan 95% gevaccineerde medewerkers was onze aanpak een groot succes.

De coronacrisis versterkte helaas bestaande maatschappelijke evoluties, zoals het toenemende sociale isolement en de vereenzaming van mensen. In tijden van lockdown of verminderde sociale contacten was het daarom eens zo belangrijk om voor verbinding te zorgen. In Familiehulp ontsproten verschillende initiatieven om mensen dichterbij elkaar te brengen. We kijken er in dit jaarverslag met trots en voldoening op terug. Want iedereen heeft recht op een zo goed mogelijke integratie in de samenleving.

De pandemie heeft het belang van een sterke zorgsector nogmaals duidelijk gemaakt. Onze medewerkers gezinszorg, dienstencheques, Goed Wonen, De Speelboom en alle andere diensten: als echte helden stonden zij elke dag paraat. Hun niet aflatende inzet en gedrevenheid verdient meer dan één pluim.

Gelukkig was er in 2021 ook meer dan corona. Zo brachten we onze vernieuwde missie en visie verder in de praktijk. Onze vijf strategische projecten rond klantgerichtheid, samenwerken voor kwaliteitsvolle zorg en ondersteuning, digitalisering, iedereen mee en duurzaamheid lopen volop. We geloven oprecht dat deze resultaten onze werking verder zullen verbeteren voor onze klanten.

Het is onze overtuiging dat Familiehulp sterker uit het jaar 2021 is gekomen. Die stevige basis zal nodig zijn om toekomstige uitdagingen aan te gaan. De verdere vermaatschappelijking en commercialisering van de zorg zal nieuwe antwoorden en oplossingen vragen. Familiehulp is er klaar voor, omdat we kunnen terugvallen op een sterk menselijk kapitaal dat bestaat uit duizenden enthousiaste medewerkers.



**Ann Demeulemeester**  
algemeen directeur



**Chantal Van Audenhove**  
voorzitter van de Raad van Bestuur



FAMILIEHULP  
ALS VACCINATIE-  
AMBASSADEUR

4

GEZINSZORG NA  
CORONA

6

DE SPEELBOOM

14

ALS DEUREN  
OPENGAAN

16

PREVENTIE

18

RADIO  
FAMILIEHULP

22

GOED WONEN

28

AVONDZORG

30

DIENSTEN-  
CHEQUES

34

NOAH

40

ONZE  
OPLEIDINGEN

42

DE CIJFERS

49

## Colofon

Redactie: Peter Catthoor

Foto's: Bart Dewaele, Johan Martens, Lies Willaert en Peter Catthoor

Vormgeving: Filip Erkens

# “Ook zo waren we er voor onze klanten”

Verzorgende Sonja Van der Meer overtuigde klant Pascale om zich te laten vaccineren

Voor veel mensen was de rit naar het vaccinatiecentrum en de bijhorende prik vrij vanzelfsprekend. Maar dat gold niet voor iedereen. Verschillende klanten kenden vervoersproblemen, anderen hadden vragen of twijfels rond de vaccinatie. Zij konden hiervoor bij onze verzorgenden of huishoudhulpen terecht. Klant Pascale uit Zemst was één van hen.

**Pascale:** Ik had zowel schrik van het vaccin als voor de verplaatsing naar het vaccinatiecentrum. Mijn verzorgende Sonja heeft me overtuigd om het vaccin toch te laten zetten. Haar steun was zeker welkom, want hoe langer ik het uitstelde hoe groter mijn angsten werden.

**Sonja:** Ik vond het belangrijk dat Pascale geïmmuniseerd werd, zowel voor haarzelf als voor haar naaste contacten. Ze zou zich ook beter beschermd voelen.

**Je hebt Pascale niet alleen overtuigd, maar haar ook naar het vaccinatiecentrum gevoerd.**

**Sonja:** We zijn inderdaad samen gegaan. De eerste keer was het in Mechelen, de tweede keer in Kampenhout.

**Pascale:** We reden met de wagen van Sonja.

Daar voelde ik me goed en comfortabel in. Sonja is een goede chauffeur. Ze zette ook een muziekje op in de auto en dat gaf me rust. Door er op voorhand veel over te praten, was ik bovendien al meer gerust gesteld. Ook tijdens de vaccinatie bleef Sonja altijd in mijn buurt. Ze was echt een steun en toeverlaat.

**Sonja:** Ik heb mijn plicht gedaan als verzorgende. Er zijn zoveel aspecten aan zorg en ondersteuning verlenen, en dit was er één van. Ook op deze manier waren we er voor onze klanten.

**Was je nadien blij dat je toch voor het coronavaccin koos?**

**Pascale:** Ja, heel blij zelfs. Zonder Familiehulp was het me niet gelukt. Bovendien heb ik amper last van de vaccinaties gehad. Alleen een beetje warm de dag erna. Maar dat was alles. •

## Doorprik corona: Familiehulp als vaccinatie-ambassadeur

Via de campagne 'Doorprik corona: laat je vaccineren' informeerde en sensibiliseerde Familiehulp haar medewerkers en klanten om zich te laten vaccineren tegen het coronavirus. "Als dienst voor gezinszorg primeert de gezondheid van onze klanten én onze medewerkers, zeker in tijden van een pandemie", aldus algemeen directeur Ann Demeulemeester.

"Concreet lanceerden we berichten op sociale media en verspreidden we affiches en infoches over het coronavirus en de samenstelling en de werking van het vaccin. Het leek ons mooi als we op die manier eventuele vragen en twijfels bij onze medewerkers konden wegnemen."  
"Naast informatie verspreiden hebben we onze medewerkers ook gesensibiliseerd", legt Ann Demeulemeester uit. "We moedigden hen aan om hun collega's en klanten warm te maken voor het coronavaccin. Als vaccinatie-ambassadeur droeg Familiehulp de boodschap uit dat het vaccin nodig en nuttig was. Zo hoopten we de vaccinatiebereidheid verder omhoog te krijgen."

"Als dienst voor gezinszorg primeerde de gezondheid van onze klanten én onze medewerkers, zeker in tijden van een pandemie", aldus Ann Demeulemeester.  
"Dankzij het vaccin konden onze medewerkers in veilige omstandigheden zorg en ondersteuning verlenen, ook aan kwetsbare mensen of mensen met een COVID-besmetting. Daarnaast engageerden we ons ook om kwetsbare klanten te begeleiden naar het vaccinatiecentrum." De inzet van Familiehulp wierp alleszins haar vruchten af, want liefst 95% van onze medewerkers in gezinszorg werd geïmmuniseerd! Voor De Speelboom ging het om 92%, bij Goed Wonen om 93%.



## “Het gaat niet alleen om doen”

Gezinszorg tijdens en na corona: als luisteren nóg belangrijker wordt

In het tweede coronajaar zagen onze verzorgenden en huishoudhulpen de nood aan psychosociale ondersteuning verder toenemen. Voor veel klanten werd een luisterend oor minstens zo belangrijk als persoonsverzorging of huishoudelijke hulp. Onder meer dankzij haar referentiewerking kon Familiehulp hier adequaat op inspelen.

### Zagen jullie medewerkers hun takenpakket door corona veranderen?

**Els Maselis (manager zorgbeleid):** Het sociale aspect was altijd al belangrijk binnen de thuiszorg, maar de verhoudingen zijn sinds corona veranderd. Vaak waren onze verzorgenden de enige mensen die tijdens de lockdowns bij de mensen over de vloer kwamen. De eenzaamheid en de onzekerheid uit die periode lieten hun sporen na. Naast de traditionele lichaamszorg, het bereiden

van maaltijden, het toilet, de boodschappen, het huishouden en de administratie zag je de nood aan psychosociale ondersteuning toenemen. Mensen wilden hun verhaal vertellen. We pikten ook steeds meer signalen op van eenzaamheid, angst of neerslachtigheid.

### Zag je dat bij alle leeftijden?

**Ilse Swinnen (verzorgende regio Hasselt):** Je zag het regelmatig bij personen of gezinnen in kansarmoede, al waren oudere mensen

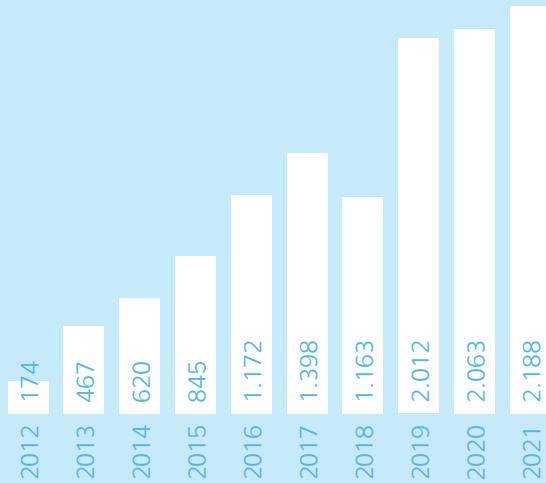


## REFERENTIEWERKING

Familiehulp beschikt sinds 2012 over een referentiewerking, waarbij onze medewerkers jaarlijks gerichte opleidingen en vorming krijgen rond bepaalde aspecten van gezinszorg. Concreet gaat het om dementie, psychische kwetsbaarheid, personen met een handicap, kansarmoede, opvoedingsondersteuning, kraamzorg, oncologie en palliatieve zorg. Het succes en de populariteit van onze referentiewerking neemt elk jaar toe. Ondertussen kunnen meer dan 2.000 verzorgenden binnen Familiehulp zich referentiemedewerker noemen.

### Aantal referentiemedewerkers

Algemeen	2.188
Dementie	491
Personen met een handicap	425
Psychische kwetsbaarheid	414
Palliatie	380
Kansarmoede	248
Kraamzorg	186
Oncologie	39
Opvoedingsondersteuning	5



toch in de ruime meerderheid. Zoals gezegd, merkten we veel eenzaamheid en angst. En dat is helaas zo gebleven. Voor veel klanten vormen wij vaak hun enige sociale contact van de dag. Ze zien hun kinderen of familie veel minder dan vroeger. Dat zijn soms schrijnende toestanden.

### Hoe gaan jullie om met die toenemende vraag naar psychosociale ondersteuning?

**Els Maselis:** Onze medewerkers zijn daar volledig op voorbereid. In hun opleiding en bijscholingen wordt voldoende aandacht geschonken aan het psychosociale aspect en het bieden van ondersteuning in moeilijke momenten. Daarnaast beschikt Familiehulp over een referentiewerking, waarbij verzorgenden en huishoudhulpen jaarlijks gerichte opleidingen en vorming krijgen rond bepaalde aspecten van gezinszorg.

Een van onze referenties is psychische kwetsbaarheid. Dankzij die referentiewerking kunnen zij gericht zorg verlenen in specifieke zorgsituaties of antwoorden op bepaalde zorgnoden. Bovendien herkennen zij sneller bepaalde signalen zoals eenzaamheid, depressie, verdriet, rouw of angst.

**Ilse Swinnen:** Als verzorgenden nemen we nog vaker dan vroeger de rol van vertrouwenspersoon op. Zo staan we altijd open voor een goed gesprek en geven we steun tijdens emotionele of moeilijke momenten. Het gaat dus niet alleen om doen, maar vaak ook om luisteren. Dat is sinds en na corona nog belangrijker geworden. Daardoor ontwikkel je ook een sterkere vertrouwensband met je klant. Ze voelen dat we meer betrokken zijn of actief met hen meeleven. In ruil krijg je ook veel meer dankbaarheid terug. •



ROBBEN:

“Familiehulp geeft advies zonder een mening te uiten.

Niet alleen in tijden van corona is psychosociale ondersteuning belangrijk binnen de dienstverlening van Familiehulp. Onze verzorgenden, huishoudhulpen en oppassers bieden vaak een luisterend oor. Dat blijkt alvast uit de verhalen van Ilse, Nele, Marijke en hun klanten.

# “Ilse is meer een vriendin dan een verzorgende”

Als mama van twee zoontjes doet Robben (29 jaar) elke week een beroep op Familiehulp. De laatste jaren kende ze verschillende privéproblemen. Het doet haar deugd dat ze hierover kan praten met haar verzorgende Ilse.

---

**Robben:** Mijn oudste zoontje Mealgwyn heeft een zware vorm van autisme, waardoor hij voorlopig zelfs niet naar school kan. Zelf bevind ik mij ook in een transitiefase, waarbij ik heb gekozen om in de toekomst als man door het leven te gaan. De combinatie van die twee factoren is niet gemakkelijk om alleen te dragen. Ik moet af en toe mijn gevoelens kunnen ventileren. En daarvoor kan ik altijd bij verzorgende Ilse terecht.

**Ilse:** Ik merk snel wanneer Robben haar hart wil luchten of als ze liever even op zichzelf is. Door elke week bij mensen langs te gaan, leer je ze goed kennen.

## Je zei dat Familiehulp een meerwaarde vormt. Wat bedoel je daar juist mee?

**Robben:** Het mooie aan Ilse – en de andere collega’s van haar team – is dat ze luisteren zonder te oordelen. De maatschappij heeft altijd meteen een vonnis over je klaar, maar

Familiehulp geeft advies zonder een mening te uiten. En dat apprecieer ik enorm.

**Ilse:** Elke klant heeft zijn eigen verhaal en zijn eigen leven. En dat moet je respecteren. De eigenwaarde en het zelfbeeld van onze klanten vormt voor ons een belangrijk vertrekpunt.

## Hoe groot is het belang van die psychosociale ondersteuning voor jou?

**Robben:** Heel groot. Na twee jaar heb ik een innige vertrouwensband met Ilse opgebouwd. Ik kan met haar over alles praten. Eigenlijk is ze meer een vriendin geworden dan een verzorgende. Uiteraard is ook haar hulp en ondersteuning welkom. Ze denkt mee na over de organisatie van mijn huishouden of gaat met de kinderen op stap zodat ik even een rustmoment voor mezelf heb. Het is die combinatie van factoren die ervoor zorgt dat ik momenteel niet zonder haar zou kunnen. •

# “Veel meer dan alleen een huishoudhulp”

Al bijna twintig jaar kampt Nathalie met ernstige psychische problemen. Ze krijgt wekelijks gezinszorg en elke twee weken komt huishoudhulp Nele langs om haar huisje proper te poetsen. En daar kijkt Nathalie altijd hard naar uit.

**Nathalie:** Ik ben meestal alleen thuis, dus ik verheug me echt op de komst van Familie-hulp. Het is altijd heel aangenaam als Nele langskomt. We praten en lachen met elkaar. Haar enthousiasme en werklust werken ook aanstekelijk. Zo steek ik zelf regelmatig de handen uit de mouwen door bijvoorbeeld mijn keuken te beginnen opruimen. Dat is veel nuttiger dan alleen maar in mijn zetel te zitten of te piekeren.

**Nele:** Ik zie mezelf als veel meer dan alleen een huishoudhulp. Het huis moet uiteraard proper zijn, maar mijn sociale functie is minstens zo belangrijk. Dat merk ik trouwens bij al mijn klanten. Ik merk ook wanneer ze een slechte dag hebben. Dan anticipeer ik daarop door te luisteren of steun te geven.

**Je kent je klanten dan waarschijnlijk goed.**

**Nele:** Dat is het voordeel als vaste huishoudhulp. Je komt vaak al meerdere jaren bij dezelfde mensen langs. En dan leer je elkaar automatisch goed kennen.

**Nathalie:** De eerste keer was het voor ons beiden even wennen. We moesten elkaar nog wat aanvoelen, maar de klik volgde snel. Weet je nog Nele, dat je de eerste keer tijdens je pauze alleen in de schommelstoel in de tuin ging zitten?

**Nele:** Ja, dat kan ik me nu totaal niet meer

voorstellen. Nu kijken we samen uit naar mijn pauze. Dan drinken we een kopje koffie.

**Was corona extra zwaar?**

**Nele:** Door de coronamaatregelen waren we nog vaker het enige sociale contact voor onze klanten. Je merkte dat onze aanwezigheid soms echt noodzakelijk was.

**Nathalie:** Ik had echt schrik van het virus en durfde zelfs niet meer buiten komen. Dat is gelukkig terug beter. Zo doe ik opnieuw boodschappen en ga ik terug zingen in het koor. •



# “Ik merk dat Elsa nood heeft aan onze babbels”



Wanneer Elsa (94 jaar) naar een appartement verhuisde, besloot haar dochter om Familiehulp in te schakelen. 's Middags komt een verzorgende langs, in de namiddag en de vooravond zijn oppasser Marijke of haar collega's aan de beurt.

**Elsa:** Toen ik 8 jaar geleden hier introk, had mijn dochter ook een appartement op de benedenverdieping. Maar toen ze naar zee verhuisde, hebben we Familiehulp ingeschakeld.

**Marijke:** Ik help in de vooravond bij het avondeten en zorg dat Elsa haar medicatie inneemt. Ik help haar ook altijd in haar slaapkleed voor ik naar huis ga. Dan weet ik dat Elsa klaar is voor de nacht. En haar buurman helpt ook een handje, bijvoorbeeld met de post of het buiten zetten van de vuilniszakken of het oud papier.

## Bied je als oppasser ook psychosociale ondersteuning?

**Marijke:** Dat is zelfs een heel belangrijk aspect van mijn functie. Elsa woont alleen, dus mijn bezoek breekt haar dag. Ik bied haar gezelschap. Zo kijken we samen naar haar favoriete soaps. Als het mooi weer is, gaan

we ook eens met de rolstoel wandelen. En we babbelen uiteraard. Elsa kan heel goed over vroeger vertellen.

**Elsa:** Ik heb een druk leven gehad als zelfstandig naaister. Mijn man is vroeg overleden na een hartfalen, net als mijn oudste zoon trouwens. Maar ik heb me altijd uit de slag getrokken. Het enige dat ik nu jammer vind, is dat deze buurt vrij dood is. Want ik kan echt genieten van een mooie wandeling met mijn rolstoel. Vroeger trok ik graag naar de stad voor een koffie en een gebakje, maar Marijke mag mij niet vervoeren met haar auto. Gelukkig kan ik af en toe mee op uitstap met OKRA.

**Marijke:** Zie je, ik heb niet gelogen (lacht). Ik merk ook dat Elsa echt nood heeft aan die babbels en dat ze het leuk vindt als je luistert. Het is ook een manier om haar geest scherp te houden, want zeker op hoge leeftijd is dat geen evidentie meer. •

# Familiehulp lanceert mee het project 'Zorggesprekken via beeldbellen'

## Zorgaanbod als een vloeiend hybride geheel

Familiehulp zette in mei 2021 mee de schouders onder het project 'Zorggesprekken via beeldbellen'. Hierbij konden een 30-tal klanten via een tablet bellen met onze medewerkers of met hun eigen familie en vrienden. Familiehulp werkte voor dit project samen met de zorgcentrale Z-Plus, i-mens en Compaan.

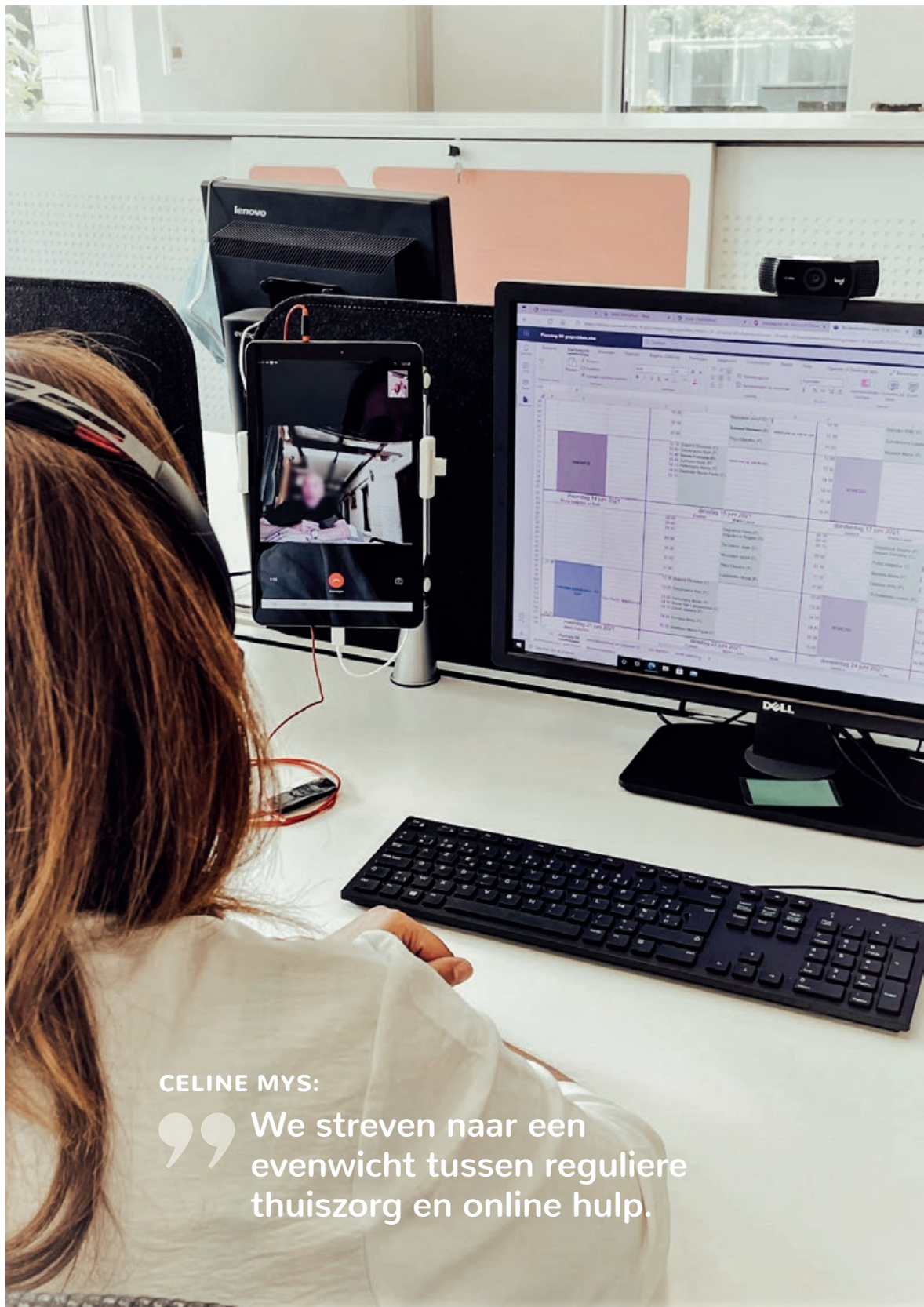
---

“Dit project was een voorbeeld van dienstverlening binnen een hybride model, waarbij we fysieke zorg ter plaatse combineren met (preventieve) zorg op afstand”, vertelt Céline Mys, productbeheerder zorgbeleid bij Familiehulp. “De zorggesprekken werden gevoerd door een team van 5 verzorgenden van Familiehulp en i-mens. Naast hun reguliere werk bij klanten thuis, belden ze elke week 4 tot 8 uur. Zorgcentrale Z-plus stuurde klanten ook wekelijks een preventieve tip rond thema’s als valpreventie, gezond eten, goede nachtrust of bewegen. De verzorgenden gingen daar tijdens het gesprek dan dieper op in.”

Het was de eerste keer dat diensten voor gezinszorg hun klanten online ondersteunden. “De coronaperiode maakte duidelijk dat mensen die alleen wonen een hoger risico op vereenzaming kennen”, legt Céline Mys uit. “Door hen tablets ter beschikking te stellen, konden ze gemakkelijk en vaker in contact komen met familie, vrienden en zorgverleners. Elke klant kreeg ook een passende uitleg over de installatie en de werking van de tablet.”

De deelnemers aan het project beeldbellen waren alvast heel enthousiast. “Ze vonden het beeldbellen heel leuk, zowel met de verzorgenden als met hun familie”, zegt Céline Mys. “De gesprekken verliepen ook heel spontaan, met een ruim gamma aan onderwerpen. Voor veel klanten braken die babbels hun patroon. Ze konden hun hart eens luchten, zagen hun familie en voelden zich minder eenzaam.”

In 2022 zal Familiehulp een nieuwe stap zetten met het project ‘hybride gezinszorg’. “We gaan gezinszorg aan huis aanvullen met digitale zorggesprekken, preventie en 24/7 permanentie”, legt Céline Mys uit. “Zo onderzoeken we op welke manier beeldbellen de zorgdoelen van de klant kan helpen behalen. Een belangrijk aspect wordt het evenwicht tussen de reguliere zorg thuis en de online hulp. Het wordt één van de sleutels om zorg te kunnen aanbieden als een vloeiend hybride geheel.” •



CELINE MYS:



We streven naar een evenwicht tussen reguliere thuiszorg en online hulp.

# “We hebben heel sterk ingezet op verbinding”

De Spielboom: kinderopvang in tijden van corona

---

Kinderopvang organiseren in volle coronacrisis was allesbehalve vanzelfsprekend. Ook onze kinderdagverblijven De Spielboom ontsnapten niet aan lockdowns en verstrengde regels. Toch leidde corona ook tot positieve ontwikkelingen. Stafmedewerker Sylvie De Buyser geeft tekst en uitleg.

“Bij de start van de eerste lockdown in 2020 was het aantal opvangplaatsen beperkt. We spraken toen af om alleen ouders die in de zorgsector werkten of kwetsbare gezinnen uit de nood te helpen. Via een uitgewerkt roulatiesysteem wisselden de kindbegeleiders elkaar af. Al was iedereen wel stand by in het geval van dringende opvangnoden. In Turnhout deden we zelfs in het weekend open voor ouders uit de zorgsector.”

“Onze kindbegeleiders die thuis zaten, toonden zich al snel van hun meest creatieve kant. Sommigen verdiepten zich in literatuur rond kinderopvang of maakten spulletjes voor het kinderdagverblijf, terwijl anderen nieuwe manieren bedachten om met de kinderen en de ouders in verbinding te blijven. Dat ging bijvoorbeeld om het doorsturen van foto's

of praat sessies via skype of sociale media. De ideeën kwamen bijzonder snel en ze waren allemaal geweldig. Ik kan niet genoeg benadrukken hoe trots we als stafmedewerkers waren op onze teams!”

**Was het belangrijk om het contact met de kindjes en hun ouders te onderhouden?**

**Sylvie De Buyser:** We hebben inderdaad sterk ingezet op de verbinding tussen onze kinderdagverblijven en de kindjes en hun ouders. Tijdens de lockdown van 2021 waren er nog altijd minder kindjes aanwezig, maar we vroegen de ouders dan om hen toch 1 keer per week te brengen. Op die manier bleven ze wat in het ritme en konden we aan hun herkenning werken.







**SYLVIE DE BUYSER:**

“ We blijven naar de competenties van de kinderen kijken.

### Hebben jullie soms kinderdagverblijven moeten sluiten?

**Sylvie De Buyser:** In 2020 in beperkte mate, maar in 2021 eigenlijk het hele jaar door. Het aantal besmettingen lag vorig jaar hoger dan in het eerste coronajaar en ook de regels werden strenger. Soms ging het om een volledige sluiting, soms om bepaalde leefgroepen.

### Heeft de coronacrisis iets veranderd aan jullie visie op kinderopvang?

**Sylvie De Buyser:** Nee, eigenlijk niet. We zijn altijd heel sterk naar het kind en zijn/haar competenties blijven kijken. Met De Speelboom willen we elk kind vanuit zijn unieke eigenschappen laten opgroeien. En zoals eerder gezegd, is verbinding en betrokkenheid

heel belangrijk. Het verklaart ook de inzet van onze kindbegeleiders tijdens de coronacrisis om via andere manieren voldoende materiaal en prikkels te blijven aanbieden, bijvoorbeeld via de digitale weg of de sociale media. Onze mensen zijn daarbij echt out of the box gaan denken. Heb ik al gezegd hoe trots we op hen zijn?

### Het klinkt haast nostalgisch.

**Sylvie De Buyser:** Corona hoeft zeker niet meer terug te keren (lacht). Maar het was wel een warme en leerrijke periode waarin we ook onze eigen kwaliteiten en talenten deels hebben heruitgevonden. •

# “Je moet deze job met je hart doen”

Oud-medewerker Marina Moens bundelde haar ervaringen in ‘Als deuren opengaan’

Toen Marina Moens als huishoudhulp zorg in 2020 met pensioen ging, bleven de vele ervaringen bij Familiehulp in haar hoofd zitten. “Omdat ik ze niet kon lossen, besloot ik in 2021 om alles op te schrijven in een verhalenbundel. Ik hoop dat ik op die manier mensen kan overtuigen om te kiezen voor een job in de zorg.”



Schrijven deed Marina overigens al langer. Reeds tijdens haar zwangerschap van een tweeling schreef ze ervaringen en tips neer in ‘Brieven aan jonge ouders’. En 5 jaar geleden verscheen een zorgverhaal van haar hand in het personeelsmagazine van Familiehulp. “Ik heb het ook opgenomen in de bundel ‘Als deuren opengaan’ omdat het voor mij niet alleen heel persoonlijk is, maar ook aantoonde waarom we deze job doen. Om mensen te helpen.”

Marina koos in ‘Als deuren opengaan’ bewust niet alleen voor opbeurende verhalen. “Zowel het leven als onze job zijn niet altijd rozengeur en maneschijn. Er zijn ook mindere momenten of moeilijke situaties. En die moet je ook durven vertellen. Als je zoals ik mensen warm wil maken voor de zorg, of hen een kapstok wil aanreiken, moet je het hele plaatje tonen. Dus uiteraard de vele mooie en warme momenten, maar ook de zware dagen. Zo heb ik mijn beste vriendin begeleid tijdens haar laatste dagen, toen ze een oneerlijke strijd tegen kanker voerde. Of was er het

# ALS DEUREN OPENGAAN

MARINA MOENS



**MARINA:**

“Je weet nooit wat je mag verwachten als de deur van een klant een eerste keer open zwaait.”

verhaal van de oude vrouw die haar man in een vervallen schuurtje bewust bedorven eten voorschotelde en zorgde dat het rattenvergif niet te ver uit de buurt stond.”

Voor Marina is de rode draad in haar verhalenbundel heel duidelijk: vertrouwen en dankbaarheid. “Dat zijn volgens mij de twee kernbegrippen waar het in onze job om draait. Het vertrouwen winnen van je klanten, waarna je zoveel dankbaarheid van hen terug krijgt. Dat heeft uiteraard even tijd nodig. Je weet nooit wat je mag verwachten als de deur van een klant een eerste keer open zwaait. Vandaar ook de titel van mijn boek.”

Zelf heeft Marina ook veel geleerd van haar klanten. “Ik kwam tijdens mijn eerste jaren bij mensen die in Rupelmonde in kleine huisjes

aan de Schelde woonden, verstoken van alle moderne comfort. En toch waren die mensen gelukkig met wat ze hadden. Eenvoud, de liefde voor het leven en blij zijn met wat je hebt: ik heb dat sindsdien altijd in mijn achterhoofd gehouden. Dat geldt trouwens ook voor onze job: financieel zal je er geen hoge ogen mee gooien, maar de rijkdom aan menselijke warmte vind ik onbetaalbaar. Je moet dit werk echt met je hart doen.” •

# "Corona was een crisis zonder voorgaande"

Marleen Maes en Tania Meulemeester  
blikken als hoofd interne preventiedienst terug op corona

---

25 jaar was Marleen Maes in dienst bij Familiehulp, waarvan het merendeel als hoofd van de interne dienst voor preventie en bescherming. Een rustig afscheid was haar echter niet gegund, want anderhalf jaar voor haar pensioen brak corona uit. Haar opvolgster Tania Meulemeester kende om dezelfde redenen ook geen kalme start.

**Marleen:** Pas na mijn pensionering (eind september 2021) besepte ik hoe hard de coronacrisis me had leeggezogen. Het was een sneltrein waar je niet meer af kon, zonder zicht op een eindstation. Het was ook een crisis zonder voorgaande. Je kon het met niks anders vergelijken.

**Tania:** Ik kwam pas in de nasleep van corona in dienst, maar ook voor mij was het zwaar. Gelukkig kon ik rekenen op een uitgebreide documentatie die Marleen voor mij had nagelaten. Heeft iemand jou ooit gezegd welk geweldig werk jij daar hebt verricht?

**Marleen:** Weet je dat wij zelf de eerste richtlijnen voor de overheid hebben uitgeschreven? Reeds op 2 maart 2020 werkte ik samen met onze coördinerende arbeidsarts en hygiëniste van Idewe uit het niets werkbare maatregelen uit voor de thuiszorg. Dat ging dan specifiek rond gezichtsbedekking, handhygiëne en beschermerschorten. Op die inhoud heeft de

overheid zich dan gebaseerd om nadien haar eigen maatregelen voor onze sector uit te vaardigen.

**Heeft de overheid de coronacrisis goed aangepakt?**

**Marleen:** Laat ons zeggen dat ze te weinig hebben gedaan om de angst bij de mensen weg te nemen. Ook de media heeft daar een kwalijke rol in gespeeld. Meer duidelijkheid was ook wenselijk geweest. De richtlijnen veranderden te snel na elkaar.

**Tania:** Het was uiteraard crisis voor iedereen, maar de overheid had meer stabiliteit kunnen bieden. Wat Marleen zegt over de veranderende richtlijnen klopt helemaal. Je had bepaalde regels nog niet eens in de organisatie kunnen zetten of ze werden alweer gewijzigd.

**Marleen:** De meeste richtlijnen waren ook op de reguliere zorg gericht en veel minder op de thuiszorg. Het was ook lang wachten



MARLEEN MAES:

“ Preventie moet een passie zijn.

TANIA MEULEMEESTER:

“ We moeten blijven inzetten op de zachte kant van welzijn en gezondheid.

vooraleer de richtlijnen voor de thuiszorg er kwamen.

**Tania:** Onze mensen stonden nochtans mee in de frontlinie. Elke dag konden klanten rekenen op de zorg en ondersteuning van verzorgenden en huishoudhulpen. Maar daar hoorde je bitter weinig over.

### Wordt de rol van de preventiedienst voldoende naar waarde geschat?

**Tania:** Laat ons zeggen dat veel organisaties louter een preventiedienst hebben omdat het wettelijk verplicht is. Nochtans schrijven we geen adviezen voor ons plezier, maar wel omdat ze noodzakelijk zijn. Je moet als preventieadviseur veel overtuigingskracht hebben om zaken te kunnen realiseren. Gelukkig ervaar ik bij Familiehulp wel de nodige steun van de directie.

**Marleen:** Als puntje bij paaltje komt, ontbreken vaak de middelen om een echt preventiebeleid uit te bouwen. En dat was vaak frustrerend. Preventie moet een passie zijn, want anders hou je het niet vol.

### Hoe is die passie bij jou open gebloeid?

**Marleen:** Eigenlijk toevallig. Ik werkte eerst 10 jaar als verpleegkundige in een ziekenhuis en 8 jaar bij het Wit Gele Kruis. Toen koos ik voor een job als stafmedewerker zorg bij Familiehulp in Kortrijk. Dat was een halftijdse functie die werd aangevuld met een halftijdse functie preventieadviseur. Dat was bij Familiehulp toen letterlijk pionierswerk. Ik moest me baseren op het hulpverleningsplan dat net binnen onze organisatie was uitgerold. Toen ik de opleiding preventie bij SyntraWest ging volgen, was ik de eerste medewerker die uit

de zorgsector kwam! Maar hoe meer ik me er ging in verdiepen, hoe liever ik het deed. En zo werd het mijn passie. Later werd ik dan vol- tijds het hoofd van de interne preventiedienst.

**Tania:** Ik was al op jonge leeftijd directeur van een residentie met dienstverlening, hetgeen ze nu assistentiewoningen noemen. Toen kreeg ik de vraag om het ‘Health and Safety Department’ uit te bouwen. Ik besloot de enorme uitdaging aan te nemen en ben binnen de zorgsector gebleven. Zorgen voor mensen sprak me aan, of het nu klanten of medewerkers zijn. Ik werk ook graag in zachte domeinen van welzijn, zoals ergonomie en psychosociaal welzijn.

### Marleen, hoe kijk je terug op je loopbaan bij Familiehulp? En waar ben je het meeste trots op?

**Marleen:** In de eerste plaats op het feit dat ons team van preventieadviseurs altijd vlot heeft gedraaid. Ik onthoud ook de passie van de mensen voor hun vak, net als de vlotte samenwerking met de andere diensten. Persoonlijk ben ik ook trots op onze bijdrage aan de ‘klare taal’ binnen Familiehulp, met de opmaak van duidelijke preventiefiches en heldere pictogrammen. Het heeft preventie een stuk toegankelijker gemaakt voor onze basiswerkers. Het verheugt me ook dat het mentale welzijn van klanten en medewerkers steeds meer aandacht krijgt.

**Tania:** Dat laatste klopt volledig. We moeten als organisatie blijven inzetten op de zachte kant van welzijn en gezondheid, met voldoende aandacht voor het mentale aspect en de work-life balance. Het wordt een uitdaging om die visie in de praktijk te gaan omzetten.

### Liggen er nog andere uitdagingen op jou te wachten?

**Marleen:** Haar opleiding preventieadviseur niveau 1 (*lacht*).

**Tania:** Zwijg mij ervan, die is echt wel pittig! Voor Familiehulp wordt het doel om verder te evolueren naar een geïntegreerd preventiebeleid dat binnen onze organisatie zijn gewettigde plaats heeft. Als dat lukt, zal ik heel tevreden zijn.

**Marleen:** Ik hoop het van harte met je mee.

### Wat mogen we jou nog wensen, Marleen?

**Marleen:** In de eerste plaats een goede gezondheid, dat is het belangrijkste. Voor het overige zijn mijn dagen goed gevuld. Naast fietsen, wandelen en zwemmen zijn er mijn drie kleinkinderen. En ik ben ook wat in het vrijwilligerswerk gerold, meer bepaald bij Femma. Ondertussen zit ik al mee in het bestuur, dus dat vergt ook wel wat verantwoordelijkheid. Maar dat doe ik graag.

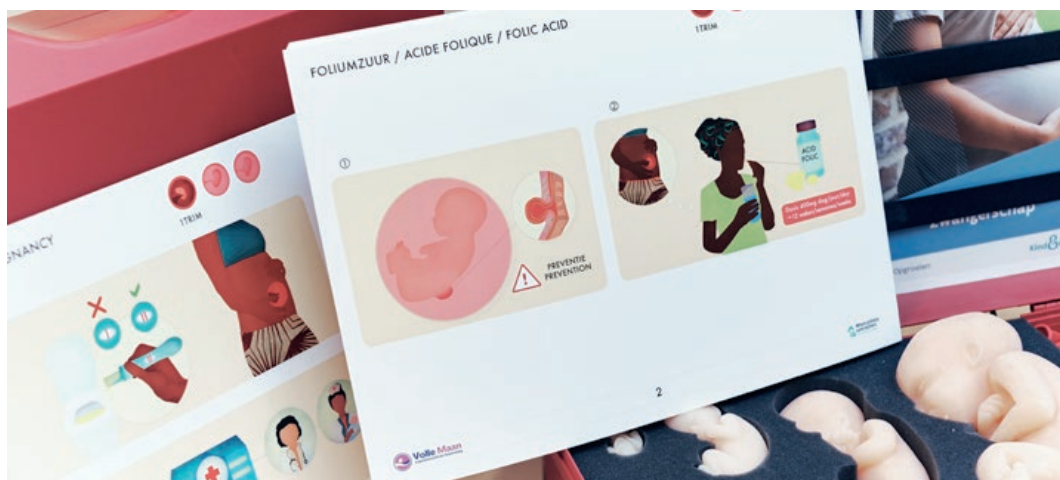
**Tania:** Dat verwondert mij niks (*lacht*). •

# Expertisecentrum Volle Maan lanceert cultuursensitieve zwangerschapskoffer

Het expertisecentrum kraamzorg Volle Maan heeft een cultuursensitieve zwangerschapskoffer uitgebracht. “Met deze tool willen we kwetsbare groepen op een laagdrempelige manier informeren over het bestaande zorgaanbod voor zwangere vrouwen.”

“Nieuw wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat kwetsbare vrouwen een verhoogd risico lopen op perinatale sterfte”, zegt Hanan Ben Abdeslam van ECK Volle Maan. “Zij hebben dus een grotere kans om hun foetus of pasgeboren kind te verliezen. Vooral het ontbreken van een goede pre- en postnatale zorg – onder andere door taalbarrières, onwetendheid of beperkte gezondheidsgeletterdheid – leiden vaker tot ongunstige zwangerschapsuitkomsten en gezondheidsrisico’s. Vooral vrouwen met een migratie-achtergrond lopen een hoger risico om met deze problemen geconfronteerd te worden.”

Het Expertisecentrum Kraamzorg (ECK) Volle Maan heeft daarom de cultuursensitieve zwangerschapskoffer gelanceerd. “Met deze tool willen we kwetsbare groepen op een laagdrempelige manier informeren over het bestaande zorgaanbod voor zwangere vrouwen”, aldus Hanan Ben Abdeslam. “Zo bevat de koffer zeer veel illustraties en tastbare materialen die taalbarrières en laaggeletterdheid overbruggen. Naast de fysieke gezondheid ligt de focus ook op het mentale welbevinden en de persoonlijke beleving. Professionals kunnen de koffer gebruiken om prenatale groepsessies vorm te geven en informatie rond zwangerschap op een begrijpbare manier te delen.” •





## “Eerlijke verhalen verbinden ons”

Eerste editie van Radio Familiehulp was een schot in de roos

Op vrijdag 30 april 2021 ging de eerste editie van Radio Familiehulp in de ether. Alle medewerkers konden op voorhand hun favoriete platen kiezen en zo mee de playlist samenstellen. De warme verhalen, ontroerende gesprekken en grappige anekdotes zorgden voor verbinding tussen collega's in tijden van corona.

De mobiele radiostudio van 'Radio on Tour' – een initiatief van Flexivent – stond aan ons kantoorgebouw in Gent. Onder andere algemeen directeur Ann Demeulemeester kwam langs voor een babbel. Zij had ook de eer om hét favoriete nummer van de Familiehulp-medewerkers aan te kondigen. Die kozen vrij unaniem voor 'Leef' van André Hazes junior. Via het mailadres [radio@familiehulp.be](mailto:radio@familiehulp.be)

konden luisteraars ook hun reacties of verhalen doorsturen. En uit de 570 mails bleek dat Radio Familiehulp – zeker in coronatijden met weinig sociaal contact of sociale cohesie – erg gesmaakt werd.

Ook presentatrice Karolien Debecker – professioneel actief bij VRT-radio – blikte heel tevreden terug. “Die eerlijke verhalen verbinden ons. Zo voelen we ons minder alleen





**KAROLIEN DEBECKER:**

” Ik reed gloeiend van menselijke warmte naar huis.

Een schot in de roos, deze radio Familiehulp. Heel mooi en warm initiatief, creëert enorm veel verbondenheid! Wanneer volgt de tweede editie? 😊

Muziek is toch wel een uitstekend middel om eventjes alles te vergeten en om heel hard te genieten. ❤️

Dit doet zoveel deugd. We kunnen er weer volop tegenaan.

Wat een kei leuk initiatief. Dit mogen ze elke week doen 😊👍👍👍  
Zo voelen we ons toch verbonden met elkaar in deze moeilijke tijden.

en minder gevangen in onze ratio of gereserveerdheid. Ik merkte hoe graag mensen voor jullie organisatie werken en wat het menselijke contact en de collega's voor hen betekenen. Het viel me ook op dat jullie ondanks een moeilijk coronajaar echt trots zijn op jullie job. Ik reed echt gloeiend van menselijke warmte naar huis.” •

Af en toe met een traan, maar het heeft me deugd gedaan!



## “Blij om onze klanten gelukkig te zien”

Zorgteams Heestert-Avelgem en Sint-Denijs Moen organiseren collectieve activiteiten voor hun klanten

Elke crisis biedt opportuniteiten, en dat was bij Familiehulp niet anders. Wanneer verzorgende Chelsea Vandenheede in volle coronacrisis merkte hoe eenzaam haar klanten waren, kreeg ze een idee: collectieve activiteiten organiseren en zo klanten met elkaar verbinden. En dat werd al snel een succes.

“Het is begonnen met een wandeling met enkele klanten in hun rolstoel”, vertelt Chelsea. “Veel andere opties waren er niet in de lockdown, maar ik merkte dat het de mensen deugd deed. Ze kwamen eindelijk nog eens buiten en hadden opnieuw sociaal contact. Ik zag de blijdschap op hun gezichten.”

Het initiatief van Chelsea werd al snel opgepikt binnen het zorgteam Sint-Denijs Moen. “We vonden het een heel mooi idee”, aldus zorgpartner Hannah Van Gysel. “Na die wandeling hebben we nagedacht hoe we op een creatieve manier mensen konden samenbrengen binnen de mogelijkheden van de toen geldende coronamaatregelen. Zo



kwamen onder andere een bezoek aan een ijshoeve, een spelnamiddag, pannenkoeken bakken, bingo, bloemstukken maken en een nieuwjaarsentje uit de bus. Samen met de collega's van zorgteam Heestert-Avelgem hebben we 10 activiteiten georganiseerd waarbij in totaal 25 klanten bereikt werden.”

## CHELSEA VANDENHEEDE:

“ We merken dat veel klanten steeds terugkomen.

“Vooral het nieuwjaarsentje was erg speciaal”, zegt Chelsea. “De klanten hebben niks moeten betalen, want we hebben alles gefinancierd met de verkoop van zelfgebakken koekjes. Onze vrijwilligers hebben hier een belangrijke rol in gespeeld. We kunnen ook altijd op hen rekenen voor het vervoer van de klanten en een extra paar handen tijdens de activiteiten.”

Het doet Chelsea veel plezier dat haar idee op die manier is uitgegroeid. “We merken dat veel klanten steeds terugkomen en erg uitkijken naar de activiteiten. Het doet hen goed om onder de mensen te komen. Ze zijn gelukkig en daar draait zorg om. We zijn er niet alleen voor de lichamelijke zorg, maar ook voor het mentale welzijn van onze klanten. Als je dan ziet dat ze gelukkig zijn, is je missie als verzorgende geslaagd.”

In regio Kortrijk gaan ze de collectieve activiteiten ook na corona verder zetten. “We zien bovendien ook buiten onze regiogrenzen nieuwe projecten en samenwerkingen van collectieve gezinszorg of buurtzorg ontstaan”, zegt Hannah. “Dat kunnen we uiteraard alleen maar toejuichen.” •

# “Het voelt goed dat ik iets voor die mensen kon betekenen”

Karweimedewerker Johan Van der Sande ging als vrijwilliger helpen in de overstromde Luikse steden

---

Het waren helaas dé beelden van de zomer van 2021: tientallen totaal vernielde huizen in onder andere Verviers en Pepinster na nooit geziene overstromingen. De tol aan mensenlevens was hoog, de materiële schade immens. Naast de reguliere hulpverlening kwamen er snel grote solidariteitsacties tot stand. Veel mensen staken ook letterlijk een handje toe. Karweimedewerker Johan Van der Sande was een van hen.

**Johan Van der Sande:** Net zoals iedereen was ik geschokt toen ik de vreselijke beelden zag van verwoeste huizen en mensen die op hun daken moesten vluchten voor het water. Al snel wou ik iets doen om te helpen. Ik heb een paar nachten in mijn bed liggen woelen en heb me dan ingeschreven bij het Rode Kruis. Maar de coördinatie van de hulpverlening kwam amper op gang en ik was het wachten beu. Samen met mijn vrouw ben ik dan tijdens mijn verlof vier keer naar Luik gereden.

De eerste dag zijn we in La Brouck in Trooz beland. In de plaatselijke Colruyt hebben we onze auto volgeladen met voedsel en drank en dat vervolgens aan de inwoners uitgedeeld. Twee dagen later reden we naar Pepinster, naar de zwaarst getroffen straat. Daar hebben we samen met andere vrijwilligers een hele

dag een woning proper gemaakt door enorme slijkmassa's weg te scheppen van de koer en de benedenverdieping. De twee andere dagen heb ik onder andere bezetting afgekapt in een woning. Ik wil trouwens Familiehulp en mijn verantwoordelijke hartelijk bedanken omdat ik de elektrische beitelmachine mocht gebruiken die ik als karweimedewerker in bruikleen heb. Die kwam uiteraard heel goed van pas.

**Hoe confronterend was de realiteit ginds?**

**Johan Van der Sande:** Nog veel erger dan ik me had voorgesteld via de televisiebeelden. Die mensen zijn echt alles kwijt. Hun huis, hun meubilair, hun auto,... Als je de huizen binnen ging, zag je echt dat het water soms tot aan de bovenverdiepingen had gestaan. De inwoners vertelden me dat de kracht en de snelheid van het water ongezien waren. Ze



## 2.472 klanten

In 2021 verleenden we 35.925 uren karweidienst bij 2.472 klanten. Onze karweimedewerkers helpen klanten met een zorgbehoefte bij klussen in en rond hun woning. Ze focussen zich onder andere op woningaanpassingen in functie van verminderde mobiliteit, functieverlies of valpreventie. Klanten kunnen ook bij hen terecht voor kleine herstellingen, grote reinigingswerken of beperkt tuinonderhoud.

kregen nauwelijks de kans om zich in veiligheid te brengen. Ik heb autowrakken zien liggen, waarbij je je niet kan inbeelden dat water tot zo iets in staat is.

### Hoe kijk je terug op je vrijwilligerswerk?

**Johan Van der Sande:** Het geeft een goed gevoel dat je iets voor die mensen kon

betekenen. Ik vond het ook hartverwarmend dat we daar allerminst alleen waren. Het doet me plezier dat er in onze huidige samenleving toch nog plaats is voor solidariteit. Vier dagen heen en weer rijden kostte ons wel wat benzine, net als een volle auto met voedsel en drank. Maar dat is met plezier gegeven. Mocht onze hulp in de toekomst opnieuw nodig zijn, zal ik alleszins niet aarzelen om opnieuw in mijn auto te stappen. •



## “Ik merk het verschil in mijn factuur”

Miet Roggeman bespaart energie dankzij tips van Goed Wonen

---

Via het uitvoeren van energiescans helpt Goed Wonen klanten om energie te besparen of zuinig met energie om te gaan. Zeker in tijden van torenhoge energieprijzen kan een gericht en efficiënt energiebeleid een deel van die problemen oplossen. Miet Roggeman doet alvast een beroep op Goed Wonen.

### Hoe kwam je in contact met Goed Wonen?

**Miet:** Ik geniet van een sociaal tarief en als alleenstaande let ik bijzonder goed op mijn energie-uitgaven. Na een overleg met het OCMW rond budgetbegeleiding verwezen ze mij door naar Goed Wonen van Familiehulp.

**Cyrille Verschueren (administratief medewerker Goed Wonen):** We hebben inderdaad

een samenwerking met het OCMW Dendermonde om bij 10 gezinnen langs te gaan om energiescans uit te voeren en mensen te helpen met eventuele dossiers of administratie.

### Wat houden deze energiescans precies in?

**Cyrille:** Het hele proces duurt ongeveer een jaar. We beginnen met een basisscan en in de loop van de volgende maanden plannen

we opvolgingsscans in. We bekijken daarbij de volledige woning op zijn energiewaarde en controleren ook alle meters. Daarna geven we de bewoners advies. Dat kan gaan van isolatiewerken tot het plaatsen van nieuwe verwarmingssystemen, maar ook concrete tips om zuinig met energie om te gaan. Dit advies is uiteraard vrijblijvend, niemand is verplicht om het op te volgen.

**Miet:** Zo zet ik voortaan op mijn slaapkamer overdag alle elektrische toestellen uit. Dat lijken kleine zaken, maar ik merk het verschil in mijn verbruik en op mijn factuur. Goed Wonen helpt me ook bij de administratie, zoals bijvoorbeeld het aanvragen van een premie of een verhoogde tegemoetkoming. Zonder die hulp zou ik door het bos de bomen niet zien. Want voor mij is het toch allemaal vrij ingewikkeld. •



## Kwaliteitslabel

Goed Wonen mag zich de komende drie jaar een kwaliteitsvolle organisatie in de sociale economie noemen. Goed Wonen verkreeg deze erkenning na een audit door het Departement Werk en Sociale Economie van de Vlaamse overheid.

“We krijgen deze erkenning onder andere voor onze inzet rond het coachen en begeleiden van onze medewerkers”, vertelt Erwin Hermans, manager Goed Wonen. “Vaak zijn dit mensen die weinig tot geen kansen krijgen in het reguliere arbeidscircuit. Wij bieden hen een gerichte opleiding en een job aan. Na enkele jaren kunnen zij zo wel terecht op de gewone arbeidsmarkt.”

“Naast de omkadering, opleiding en begeleiding van onze doelgroep-medewerkers heeft de Vlaamse overheid ook onderzoek gedaan naar de andere processen van onze organisatie”, aldus Erwin Hermans. “Zo werd onze dienstverlening naar onze klanten, onze interne organisatie en ons financieel beleid doorgelicht. Op basis van alle resultaten hebben we het kwaliteitslabel gekregen en beantwoorden we aan de WSE-normen. Iets waar we uiteraard erg trots op zijn.”

**WSE**  
Kwaliteits  
registratie



# "Het is een totaalpakket"

André Debleecker geniet sinds 2021 ook van avondzorg

Toen Familiehulp vanaf februari 2021 ook avondzorg ging aanbieden in regio Westkust was klant André Debleecker (91 jaar) in de wolven. De zorg en ondersteuning van verzorgende Nancy Alderweireld en haar collega's bleek ook tussen 16 uur en 20 uur van harte welkom.



**André:** Ik ben sinds 2017 weduwnaar en woon hier dus alleen. Mijn verstand en geheugen werken nog goed, maar ik kan nauwelijks nog een paar meter stappen. Door die verminderde mobiliteit heb ik veel zorg en ondersteuning nodig. Overdag komt Familiehulp al 12 jaar langs. Maar in de vooravond of 's avonds zat ik alleen. Ik was dan ook heel blij toen ik een beroep kon doen op avondzorg.

**Nancy:** Als zorgteam wisselen we elkaar wekelijks af voor de avonddienst. Dan bereiden we het avondeten, controleren de medicatie en dienen oogdruppels toe. We helpen ook bij het avondtoilet en doen André zijn pyjama aan. En we sluiten ook de achterdeur af en laten de sleutel achter in het kastje.

**André:** Ik zou het liefst nog 8 uur per dag gezelschap hebben, maar dat gaat helaas niet (*lacht*). Maar ik ben uiteraard erg blij dat ik op deze manier thuis kan blijven wonen. Familiehulp heeft ook mijn woonkamer aangepast aan mijn rolstoel, waardoor ik me gemakkelijker kan verplaatsen.

**Nancy:** We doen ook meer dan zorg alleen. Als vaste verzorgende help ik André ook met zijn administratie en boekhouding. En uiteraard is er het sociale contact. Het is een totaalpakket.

**André:** Ik ben van alle verzorgenden geen 100%, maar 101% procent tevreden. Ik heb hun zorg nodig, maar ik geniet ook van hun aanwezigheid en zou hen echt niet kunnen missen. En Nancy zeker niet, zij is de absolute nummer 1. •

## Avondzorg: breder aanbod door toenemende vraag

Bij avondzorg komt een verzorgende van Familiehulp tussen 16 uur en 20 uur langs om mensen met een zorgbehoefte te ondersteunen. "Klanten kunnen bij ons terecht voor persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en psychosociale of (ped)agogische ondersteuning", zegt Frans Verhegge, regiodirecteur bij Familiehulp.

De laatste jaren heeft Familiehulp haar aanbod avondzorg sterk uitgebreid, onder andere ook in de regio Westkust. En dat is niet toevallig. "Voor veel mensen vormt de vooravond en de avond een belangrijk onderdeel van hun dag", legt Frans Verhegge uit. "In gezinnen met kinderen wordt huiswerk gemaakt, gekookt en kleine kinderen in bed gestopt. Oudere mensen willen eten of hun avondtoilet voorbereiden. En daar hebben zij ondersteuning bij nodig."

Avondzorg sluit zo aan op de toenemende vraag naar meer flexibiliteit binnen de zorgverlening. "Mensen verlangen zorg en ondersteuning op verschillende tijdstippen", aldus Frans Verhegge. "Dat betekent: zorg op de momenten waarop ze het meest nodig is. En dat is niet alleen tijdens de klassieke kantooruren, maar ook in de vooravond of 's nachts en in het weekend. Het is een maatschappelijke evolutie waar we als zorgorganisatie accuraat op inspelen."

### Aantal klanten en uren avondzorg

2018	13.992 uren	713 klanten
2019	27.830 uren	1.291 klanten
2020	38.848 uren	1.723 klanten
2021	46.164 uren	1.858 klanten



## “Kraamzorg zorgde voor rust”

### Lene Soors blikt tevreden terug op de kraamzorg van Familiehulp

---

Toen Lene Soors wist dat er een tweede kindje op komt was, besloot ze een beroep te doen op kraamzorg van Familiehulp.

**Lene:** We besloten om kraamzorg aan te vragen toen ons tweede zoontje Wannes werd geboren. Ons oudste zoontje Joppe was op dat moment 2,5 jaar. Bij zijn geboorte hadden we geen kraamzorg, maar uiteindelijk miste ik een helpende hand in het huishouden en praktische tips. Dat wou ik bij de komst van Wannes toch vermijden, zeker omdat ik mijn aandacht nu over twee kindjes moest

verdelen. Bovendien vreesde ik dat de huishoudelijke taken zich zouden opstapelen. Twee weken na mijn bevalling is kraamverzorgende Lieve gestart. Zij kwam telkens 4 uur per week langs.

**Lieve:** Ik ontfermde mij over Joppe, zodat Lene rustig borstvoeding kon geven. Soms hielp hij zelfs al mee in het huishouden (*lacht*). Voor Wannes zorgde ik voor de badjes,

LENE:



Door de verminderde sociale contacten was ik blij met Lieve haar gezelschap.



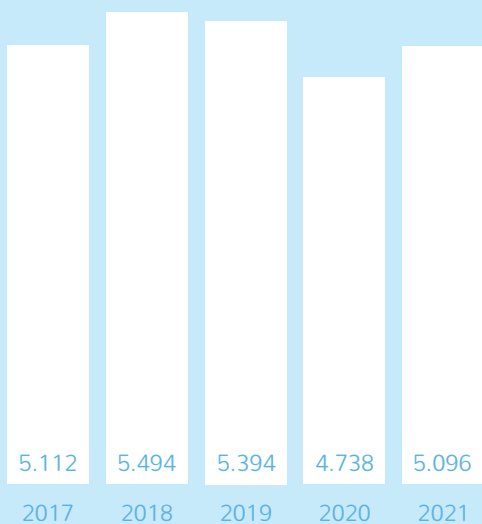
luiers en het inbakken. Ik gaf Lene ook tips rond borstvoeding en hielp bij het koken en het strijken. En soms paste ik op Wannes, zodat Lene kon uitrusten of Joppe naar school kon brengen.

**Lene:** Ik kon bij Lieve altijd terecht met vragen of twijfels. Wanneer Wannes veel huilde, gaf ze altijd goede raad. Dan merkte ik dat ze veel ervaring had. Het was ook fijn als er 's avonds een warme en voedzame maaltijd op tafel stond en de was netjes geplooid en gestreken werd. Dit zorgde voor rust, waardoor ik tijd had om Wannes te leren kennen.

**Je was zwanger en bent bevallen in volle coronacrisis. Hoe heb je dat beleefd?**

## Opnieuw groei na corona

De coronacrisis en de bijhorende lockdown zorgden in 2020 voor een ferme daling van het aantal klanten kraamzorg. 2021 werd het jaar van het herstel waarin we het aantal klanten kraamzorg opnieuw zagen toenemen.



**Lene:** Het was jammer dat mijn man niet aanwezig mocht zijn tijdens de echo's of dat Joppe niet mee op kraambezoek mocht komen. Er waren ook minder bezoekers, maar dat vond ik niet altijd even erg. Maar door de verminderde sociale contacten was ik toch blij met Lieve haar gezelschap.

**Lieve:** Je zag dat vele ouders die speciale momenten met familie moesten delen via de tablet of de smartphone. Dat zorgde voor een groot gevoel van gemis. Ook babyborrels vielen weg. En als kraamverzorgende moest ik uiteraard zelf extra voorzichtig zijn en alle veiligheidsmaatregelen nauwgezet opvolgen. •



NATHALIE:

“ De hulp van Wendy was erg welkom.

## “Corona heeft onze gewoonten wat veranderd”

Huishoudhulp dienstencheques Wendy Gheysels ziet meer klanten telewerken

Al bijna 16 jaar doet Nathalie D’Hauwers een beroep op Familiehulp dienstencheques. Ook tijdens corona bleef huishoudhulp Wendy Gheysels elke week langskomen.

**Wendy:** Bij het begin van de coronacrisis in 2020 werd de huishoudelijke hulp met dienstencheques even stopgezet, maar na enkele weken konden we opnieuw aan de slag. We moesten dan wel een mondkapje dragen en rekening houden met extra veiligheidsmaatregelen. Zo mochten we

bijvoorbeeld niet in dezelfde kamer als de klant aanwezig zijn. In ruime huizen zoals dat van Nathalie was dat gemakkelijk, maar in kleinere huizen of appartementen was dat geen sinecure. De klanten waren ook gewoon thuis, terwijl ik daarvoor vaak alleen aan het werk was.

**Nathalie:** Voor corona was er hier zelden iemand thuis als Wendy kwam poetsen. Maar plots zaten we met ons hele gezin in lockdown. Mijn man en ik deden telewerk en onze twee kinderen volgden online les. Tijdens die periode was de hulp van Wendy zeker welkom, want uiteraard werd ons huis toen sneller vuil of rommelig.

### Veel mensen zijn ook na de lockdown thuis blijven werken.

**Nathalie:** Ook bij ons is het telewerk gebeven, al is het nu beperkt tot drie dagen per week. Daar ben ik wel blij om, want ik zou het contact met mijn collega's nooit helemaal kunnen missen. Maar het klopt wel dat corona onze gewoonten wat veranderd heeft.

**Wendy:** Ik merk dat inderdaad bij meerdere klanten. Op zich heb ik daar geen moeite mee, het sociale contact is altijd leuk meegenomen. Het geeft mijn job ook meerwaarde.

### Hebben jullie ooit getwijfeld om de huishoudelijke hulp terug op te starten?

**Nathalie:** Nee, geen moment. Van zodra het mogelijk was, vroeg ik aan Wendy om terug te komen. Ik zou haar hulp niet kunnen missen. Niet voor niks is zij al jarenlang onze vaste huishoudhulp.

**Wendy:** Weinig klanten hebben afgehaakt. En als het toch gebeurde, waren het meestal jongere mensen of gezinnen. Het kan raar klinken, maar oudere mensen leken het zich veel minder aan te trekken. Zij hebben uiteraard ook hun vaste gewoontes die ze niet graag verliezen. En huishoudelijke hulp van Familiehulp is er daar eentje van. •

## Op zoek

Familiehulp blijft altijd op zoek naar nieuwe medewerkers. En dat geldt ook voor onze afdeling dienstencheques. Zij mochten in 2021 liefst 463 nieuwe huishoudhulpen dienstencheques begroeten.

## Jaarvieringen dienstencheques: gericht op verbinding

Familiehulp dienstencheques zette in het najaar van 2021 specifiek in op verbinding tussen de collega's huishoudhulpen. "Na een lange en woelige coronaperiode kozen we bewust voor jaarvieringen in kleinere groepen", vertelt commercieel directeur Thomas Dupon. "De focus lag hierbij op het sociale contact tussen onze medewerkers. En die wisten dit bijzonder te appreciëren, getuige de vele positieve reacties die we nadien ontvingen."





Welkom op Huishoudtip.be  
Huishoudtips vanuit het werkveld

Huishoudelijke ondersteuning nodig? Kies voor Familiehulp dienstencheques!

## Nieuwe blog Familiehulp dienstencheques

In de zomer van 2021 lanceerde onze afdeling dienstencheques haar eigen gloednieuwe blogpagina: [www.huishoudtip.be](http://www.huishoudtip.be). Huishoudhulp dienstencheques Marieke deelt er online allerlei huishoudelijk advies en schoonmaaktips.

“De expertise van onze 2.700 huishoudhulpen dienstencheques, échte experts in hun vak, biedt Familiehulp heel wat nuttige ervaring”, vertelt commercieel directeur dienstencheques Thomas Dupon. “Die kennis willen we graag delen met bestaande én nieuwe klanten. Daarnaast willen we met deze blog ons steentje bijdragen om het imago van de job van huishoudhulp te verbeteren. We merken vaak dat dit werk als minderwaardig wordt beschouwd, maar niks is minder waar! Integendeel, dankzij de inzet van onze huishoudhulpen dienstencheques kunnen veel klanten hun dagelijkse gezinsleven op orde houden, voltijds gaan werken, mantelzorger zijn of langer thuis blijven wonen.”

“Bovendien vergt de job van huishoudhulp specifieke competenties, zowel op het technische als het sociale vlak”, aldus Thomas Dupon. “Niet iedereen weet zomaar hoe je vlekken kan verwijderen, ramen streepvrij kan maken of een plafond poetst. Elk huis is anders en elke klant heeft zijn eigen wensen en behoeften. Flexibiliteit en een vlotte communicatie zijn dus belangrijke eigenschappen voor een huishoudhulp dienstencheques. Voor veel klanten vormen onze medewerkers ook aangenaam gezelschap, iemand waarmee ze eens een babbeltje kunnen slaan of hun hart kunnen luchten. We poetsen dus ook vanuit een sociale rol.” •

# 11 jaar Nachtzorg Mechelen

Eind oktober 2021 vierden onze collega's van Nachtzorg Mechelen de 11e verjaardag van hun dienst. "Het was de bedoeling om vorig jaar ons 10-jarig jubileum te vieren, maar corona stak daar een stokje voor", vertelt zorgpartner Els Vaneynde. "De 70 aanwezigen – vooral verzorgenden en vrijwilligers - werden in de bloemetjes gezet en mochten rekenen op een attentie onder de vorm van een paraplu met ons logo."

Nachtzorg Mechelen biedt 's nachts zorg en ondersteuning bij mensen thuis.

"Verschillende organisaties zijn bij Nachtzorg Mechelen betrokken", zegt Els Vaneynde. "Zo werken we met professionele verzorgenden van Familiehulp, i-mens en sowel en met vrijwilligers van CM Mechelen/ Turnhout. Onze dienst zit in de lift. In 2015 telden we 18 verzorgenden en 78 klanten. Vorig jaar waren we met 27 verzorgenden en 160 klanten. Dat is een verdubbeling op 5 jaar tijd. Onze doelgroep bestaat voornamelijk uit palliatieve personen, chronisch zieken en personen met dementie." •



ELS VANEYNDE:

Onze dienst  
zit in de lift.

# Staatssecretaris Sammy Mahdi bezoekt Familiehulp

Op woensdag 7 juli 2021 kreeg Familiehulp bezoek van staatssecretaris voor Asiel en Migratie Sammy Mahdi. Hij kwam praten over de manier waarop we vluchtelingen ondersteunen in hun zoektocht naar werk.

---

Vanuit haar missie en visie hecht Familiehulp veel belang aan solidariteit met de meest kwetsbaren in onze samenleving. Daarnaast is het voor onze organisatie – net als de hele zorgsector – een grote uitdaging om voldoende medewerkers (verzorgenden, zorgkundigen en huishoudhulpen) te vinden. Met haar deelname aan het Europese project “In de zorg – Uit de zorgen” heeft Familiehulp de voorbije jaren 52 vluchtelingen actief begeleid naar een job in de zorgsector. Op die manier konden we een oplossing voor twee maatschappelijke problemen – de opvang van vluchtelingen en het tekort aan zorgpersoneel – combineren.

Daarnaast investeert Familiehulp via haar vijf opleidingscentra al jaren actief in de opleiding en vorming van verzorgenden en zorgkundigen. Zeker in Brussel zien we de diversiteit onder onze cursisten sterk toenemen. Mede daardoor is Familiehulp de voorbije jaren uitgegroeid tot een organisatie met medewerkers uit meer dan 100 verschillende landen. Ook via ons strategisch project ‘Iedereen mee’ zet Familiehulp actief in op diversiteit. Het laat ons ook toe om meer afgestemde zorg op maat te bieden, onder andere via het inzetten van cultuursensitieve zorgambassadeurs binnen de diverse allochtone gemeenschappen.

Algemeen directeur Ann Demeulemeester was alvast verheugd met de komst van staatssecretaris Sammy Mahdi. “Het bezoek was een erkenning voor de kennis en ervaring van Familiehulp rond het opleiden en tewerkstellen van vluchtelingen en mensen met een migratie-achtergrond. We zijn blij dat we onze expertise en onze visie op diversiteit mee kunnen aanwenden om de vele maatschappelijke problemen en de uitdagingen in de zorgsector en op de arbeidsmarkt aan te pakken.”

## Familiehulp tekent anti-discriminatiecharter

Op 21 maart 2021 ondertekende algemeen directeur Ann Demeulemeester het charter ‘Iedereen Mee’. Het vormt de bouwsteen voor een organisatie waar echt “iedereen mee” is. Een grote familie van 13.000 verschillende talenten en unieke karakters die elkaar doen groeien en sterker maken. Waar we actief op zoek gaan naar klanten en medewerkers die ons – om welke reden dan ook – moeilijker vinden of bereiken. Een organisatie waarin niet je afkomst, maar wel je toekomst belangrijk is. Een familie die geen muren maar bruggen bouwt, ook naar de meest kwetsbaren in de samenleving. •





**ANN DEMEULEMEESTER:**

” Het bezoek was een erkenning voor de kennis en ervaring van Familiehulp.



“Er was veel solidariteit tussen ons”

## Klanten en verantwoordelijken van NOAH Grembergen blikken terug op de coronajaren

Ook voor onze dagverzorgingshuizen NOAH was de coronapandemie geen pretje. Nochtans bleven de klanten na de verplichte sluiting trouw op post. “Ik was zo blij toen NOAH weer open kon.”

**Katleen Lelie (verantwoordelijke NOAH Grembergen):** Tijdens de eerste lockdown in 2020 moesten we enkele maanden sluiten. Tijdens de tweede lockdown in 2021 konden we open blijven, maar wel aan verminderde capaciteit. Zo mochten we dagelijks maar vier klanten ontvangen in plaats van zes. We moesten ook onze werking en onze activiteiten aanpassen. Geen uitstapjes meer

bijvoorbeeld. Ook de mantelzorgers mochten niet meer binnen.

**Verzorgende Kathleen:** We volgden ook nauwgezet alle veiligheidsmaatregelen. Zo kreeg iedere klant een eigen box met handgel, mondkmasker en zakdoeken en was er een aparte ingang. En huishoudhulp Ann kwam dagelijks een uurtje langs om extra te poetsen.

**Ann:** Sindsdien heb ik mijn hart aan NOAH

verloren. Zo blijf ik regelmatig wat langer voor het gezelschap en om te helpen.

### **Toch bleven de klanten komen na de sluiting en tijdens de aangepaste werking.**

**Marieke:** Vanaf NOAH terug open mocht, ben ik teruggekeerd. Uiteraard had ik wel wat schrik voor het virus, maar die woog totaal niet op tegen mijn blijdschap.

**Maria VC:** Ik ben midden in de coronapandemie een eerste keer naar NOAH gekomen. Mijn man was overleden en mijn kinderen hadden me dit aangeraden. Ik was meteen verkocht, ook toen we nog elke dag het mondkapje moesten dragen.

**Myriam:** Ik had een zware longontsteking en corona opgelopen en was in het ziekenhuis beland. Het was op een bepaald moment echt kantje boord. Toen ik hersteld was, adviseerde mijn dokter me om naar NOAH te komen. Ik zat thuis immers teveel te piekeren en had gezelschap en afleiding nodig. Ik kan hem nu alleen maar gelijk geven.

**Maria DC:** Ik ben er als laatste bij gekomen, maar ik was toch blij toen de coronamaatregelen verder versoepelden.

### **Hebben jullie NOAH gemist tijdens de lockdown?**

**Marieke:** Ik vond de sluiting een verschrikkelijke periode.

**Maria VC:** Je miste het sociale contact. Vanaf het mogelijk was, probeerde ik weer onder de mensen te komen.

**Verzorgende Kathleen:** Tijdens de sluiting heeft verantwoordelijke Katleen twee NOAH-krantjes laten maken. "Het laatste nieuws" en "De vanuit ons kot krant". Daarin deelden we dan leuke foto's en tips met onze klanten.

**Eddy:** Ik heb die krantjes goed bewaard. Het is een mooie herinnering.

## **41 NOAH's!**

Familiehulp baat in Vlaanderen en Brussel liefst 41 NOAH's uit: kleinschalige dagverzorgingshuizen waar mensen met een zorgbehoefte of ouderen samen een gezellige dag kunnen doorbrengen. We organiseren leuke activiteiten zoals koken, wandelen, kaarten, muziek beluisteren, televisie kijken, handwerk, op uitstap gaan,... Daarnaast staan onze verzorgenden altijd klaar met gerichte zorg en ondersteuning. Niet voor niks staat NOAH voor **N**abijheid, **O**ntmoeting, **A**andacht en **H**uiselijkheid.

**Marieke:** Het deed ook ontzettend deugd om ze te ontvangen.

### **Hebben jullie veel besmettingen gekend onder de klanten of medewerkers?**

**Katleen:** Nauwelijks. We volgden uiteraard ook alle maatregelen goed op. En klanten die ziek waren, bleven ook uit zichzelf thuis.

**Myriam:** Er was veel solidariteit tussen ons. We waren allemaal begaan met elkaars gezondheid. Zo houden we nog altijd elke dag de CO2-meter in het oog.

**Maria DC:** We hebben echt een goede groep.

**Maria VC:** Dat klopt. Elke keer als ik naar NOAH ga, hoop ik dat iedereen aanwezig zal zijn.

**Marieke:** We lachen en maken zoveel plezier. Daarom komen we ook naar hier. Ik leerde NOAH kennen als mantelzorger voor mijn man. Na zijn overlijden besloot ik om zelf klant te worden. En ik hoop het nog lang te kunnen blijven.

**Eddy:** Laat ons hopen dat corona geen roet meer in het eten gooit. •

A photograph of three women in a bright, modern office environment. One woman is seated in the foreground, while two others stand behind her. They are all smiling and looking towards the camera. The background features white walls, a green chair, and a yellow balloon.

## “Het was erg boeiend”

Elke, Cinthya en Su startten in 2021 met de opleiding ‘verzorgende – zorgkundige’

Studeren en les volgen tijdens de coronapandemie was allerm minst vanzelfsprekend. Toch waagden Elke De Roo, Cinthya Vandamme en Su Qianqin in 2021 hun kans. Zij startten met de opleiding ‘verzorgende – zorgkundige’ aan ons opleidingscentrum in Gent. Vandaag zijn zij met vrucht afgestudeerd en gaan zij bij Familiehulp of in de zorgsector aan de slag.

### Waarom kozen jullie voor de opleiding ‘verzorgende – zorgkundige’?

**Elke:** Na mijn diploma als kapster werkte ik meerdere jaren in een kapsalon. In 2007 ging ik aan de slag bij Blokker, een job die ik altijd

heel graag deed. Toen de winkelketen in 2020 failliet ging, was ik er het hart van in. Ik zag mezelf nooit in een andere winkel werken. Mijn grootouders kregen op dat moment reeds enkele jaren gezinszorg van Familiehulp. Het

werk van een verzorgende was mij dus niet geheel onbekend en de job sprak mij aan. Naast het verzorgende aspect ben ik ook een sociaal iemand die nood heeft aan menselijk contact en heel graag anderen helpt.

**Su:** In 2017 verliet ik mijn land China en kwam naar België. Hier werkte ik als serverster in een restaurant, maar ik wou graag een stabiele job. Ik besloot eerst om Nederlandse les te volgen. Daarna had ik geluk dat ik tijdens de lockdown veel tijd had en zo aan de opleiding kon beginnen.

**Cinthy:** Ik werkte al 17 jaar bij Familiehulp als huishoudhulp en ik wou graag een nieuwe uitdaging. Als verzorgende hoop ik om nog iets meer te kunnen betekenen voor mijn klanten.

### Hoe moeilijk was het om in coronatijden les te volgen?

**Elke:** Het was niet altijd even simpel. Zo kregen we regelmatig digitaal les. Niet zo evident omdat ik het niet gewoon was om met de computer te werken. En ook voor de concentratie en de interactie waren die digitale lessen zwaar. Toen we terug naar

het klaslokaal mochten, moesten we door de veiligheidsmaatregelen ook af en toe op andere plaatsen les volgen.

**Cinthy:** Tijdens de live lessen hielden wij altijd anderhalve meter afstand en droegen we constant ons mondkapje. De refter was gesloten, dus moesten we in de klas aan onze eigen tafel eten. Ook tijdens de praktijklessen moesten we voldoende afstand houden. Niet altijd even gemakkelijk.

**Su:** Tijdens mijn stage raakten veel klanten en collega's besmet. Daardoor veranderde mijn zorgplanning regelmatig. Al vond ik dat niet zo erg, ik ben wel flexibel (*lacht*).

**Elke:** Tijdens mijn stage in een woonzorgcentrum werden we geconfronteerd met een corona-uitbraak. Dat was niet te onderschatten. Alle bewoners moesten op hun kamers blijven en we hadden extra beschermingsmateriaal nodig om hen te verzorgen.

**Cinthy:** Anderzijds waren de klanten wel blij om ons te zien. Het sociale contact viel tijdens corona immers grotendeels weg.

## Onze opleidingen in cijfers

	Aantal gestarte cursisten in 2021	Aantal afgestudeerden in 2021 (gestart in 2020*)
OC West-Vlaanderen	41	27
OC Oost-Vlaanderen	28	18
OC Vlaams-Brabant	32	18
OC Antwerpen	36	24
OC Limburg	36	20

\* In 2020 waren de groepen gestarte cursisten kleiner omwille van corona.

### Wat vonden jullie leuke aspecten aan de opleiding?

**Elke:** Ik kan iedereen aanraden om op latere leeftijd een volledig nieuw beroep aan te leren. Het was allemaal erg boeiend. Zo leerde ik nog veel bij over koken en huishoudelijk werk.

**Sue:** Ik vond het super leuk dat ik zo Belgische gerechten leerde kennen.

**Elke:** De lessen verzorging, psychologie en dieetleer hadden mijn voorkeur.

**Cynthia:** Ik vond het leuk om nieuwe mensen te leren kennen waarmee je een band opbouwde.

**Elke:** Dat is zo. Ik draag mijn medecursisten en leerkrachten voor de rest van mijn leven in mijn hart.

### Wat waren de zwaardere kanten?

**Elke:** De examens, en dan vooral de combinatie met mijn gezin. De opleiding in zijn geheel valt ook niet te onderschatten, met lessen, examens, stages en een eindwerk. Maar van onze groep is iedereen afgestudeerd! Ik heb me laten vertellen dat dit heel uniek is (*lacht*).

**Cynthia:** Vooral het IT-gedeelte was lastig, omdat ik geen ervaring had met computers. Maar met hulp van anderen is het me toch gelukt. Ik heb enkele mooie werkjes en een Power Point gemaakt.

**Su:** Voor mij was de taal het moeilijkste. Ik moest veel vertalen en vragen stellen tijdens de lessen. Maar laat dat anderstaligen zeker niet afschrikken, integendeel. Ik kan hen volgende tip geven: do something you like and do your best. •



# Familiehulp Brussel: iedereen ambassadeur!

In Brussel en de regio Halle-Vilvoorde doen aanzienlijk minder mensen een beroep op thuiszorg. Om deze trend te keren, lanceerde de Vlaamse overheid het Groeiplan 2021. Als grootste thuiszorgorganisatie zette Familiehulp mee haar schouders onder dit project. Onder andere via onze 'cultuursensitieve zorgambassadeurs' willen we het zorgaanbod in de regio verbreden en eveneens een brug vormen naar de diverse gemeenschappen.

“Het Groeiplan 2021 vormt een ideale gelegenheid om nieuwe klanten te laten kennis maken met de vele voordelen van thuiszorg”, zegt Martine De Ridder, regiodirecteur Brussel bij Familiehulp. “Daarnaast willen we ons zorgaanbod ruimer kenbaar maken. We streven ook naar meer visibiliteit op straat en in wijken met veel diverse gemeenschappen.”

Daarom werkt Familiehulp met 'cultuursensitieve zorgambassadeurs'. “Door een persoonlijke aanpak, mond-tot-mond reclame en de aanwezigheid van medewerkers met verschillende culturele achtergronden willen we een brug slaan naar de diverse gemeenschappen in deze regio”, aldus Martine De Ridder. “We vragen aan deze medewerkers om echte Familiehulp-ambassadeurs te zijn! We gaan ook nauwer samenwerken met diensten en winkels in de buurten, waardoor mensen gemakkelijker worden doorverwezen. Dit sluit perfect aan bij het versterken van onze buurtwerking.”

Zo volgden verschillende medewerkers van Familiehulp in 2021 een ambassadeursopleiding.



“Daarin leerden we hen hoe ze Familiehulp helder en gericht kunnen voorstellen”, legt Martine De Ridder uit. “We spoorden hen aan om afspraken te maken met zorginstellingen, doorverwijzers en buurtwinkels of om deel te nemen aan evenementen in hun wijken. Zo verhogen ze de bekendheid van Familiehulp en verkleinen ze de drempel om ons zorgaanbod aan de inwoners voor te stellen. Elke ambassadeur kreeg alvast een zak van Familiehulp mee, met daarin zijn persoonlijke badge van Wijkambassadeur, folders, posters en formulieren. De volgende jaren zetten we deze opleidingen uiteraard verder.” •

# Ontdek de innovatieversnellers van Familiehulp

Sinds oktober 2021 vervullen 11 verzorgenden en huishoudhulpen van Familiehulp een rol als innovatieversneller. Concreet bedenken zij creatieve ideeën die Familiehulp kan omzetten in diverse projecten. Ze krijgen ook tips en tricks waarmee ze hun collega's kunnen coachen om zelf te gaan vernieuwen.

---

## Wat is het idee achter het project van de innovatieversnellers?

### Mieke Frederix (regiodirecteur Hasselt):

Familiehulp wil een flexibele organisatie zijn, die zich snel kan aanpassen. Op die manier kunnen we gericht inspelen op nieuwe vragen van onze huidige en toekomstige klanten. Onze verzorgenden en huishoudhulpen staan dicht bij hun klanten. Zij kennen het beste hun noden en verwachtingen. Daarom wilden we een beroep doen op hun kennis en ervaring om samen na te denken over nieuwe ideeën voor Familiehulp.

## Het project bestaat uit verschillende stappen.

Mieke Frederix: In een eerste fase organiseerden we een online bevraging rond innovatie en creativiteit binnen Familiehulp. We onderzochten ook of we bestaande ideeën konden omzetten naar de praktijk. Tegelijk bepaalden we de thema's die we wilden vernieuwen en kozen we een plan van aanpak. Op basis van de bevraging hebben we 11

medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan dit traject. Als echte innovatieversnellers hebben zij de voorbije maanden samen creatieve ideeën bedacht en vooral geleerd op welke manier ze deze kunnen aanbrengen en uitwerken. In een volgende fase gaan we onderzoeken of we deze ideeën kunnen omzetten naar concrete projecten of acties.

## Hoe beoordelen jullie momenteel het project?

Mieke Frederix: Ik merk heel veel enthousiasme, gedrevenheid en motivatie bij onze medewerkers. Ze willen hier echt voluit voor gaan en tot goede ideeën komen. En dat stemt ons uiteraard enorm tevreden. •

*Innovatieversnellers is een ESF-project waarbij Familiehulp wordt begeleid door Sociale Innovatiefabriek en AMS.*





ELS BOONEN:

Ik vond het heel inspirerend.

## Els Boonen

verzorgende Hamont-Achel

**“Ik hoop dat het hier niet stopt”**

“Ik ben lid van het team dat werkt rond kansarmoede, stress en eenzaamheid. Heel inspirerend, maar tegelijk zware thema's. Vanuit mijn 35 jaar ervaring bij Familiehulp wist ik wel wat over kansarmoede, dus ben ik mij daar in gaan verdiepen. Ik heb veel opzoekingswerk gedaan, onder andere via het OCMW en de gemeente Hamont-Achel en dat was best confronterend. Ik had nooit verwacht dat de problemen zo diep konden zitten. Op basis van die kennis hebben we nu een voorstel klaar dat deze vrijdag voor een jury komt. Hierin leggen we een plan voor hoe onze organisatie in de toekomst met kansarmoede, stress en eenzaamheid kan omgaan. Hopelijk stopt het hier niet, want mijn werk als innovatieversneller motiveert enorm om dieper op de thema's in te gaan.”

## Magda Linden

(verzorgende Houthalen-Helchteren)

**“Heel verrijkend”**

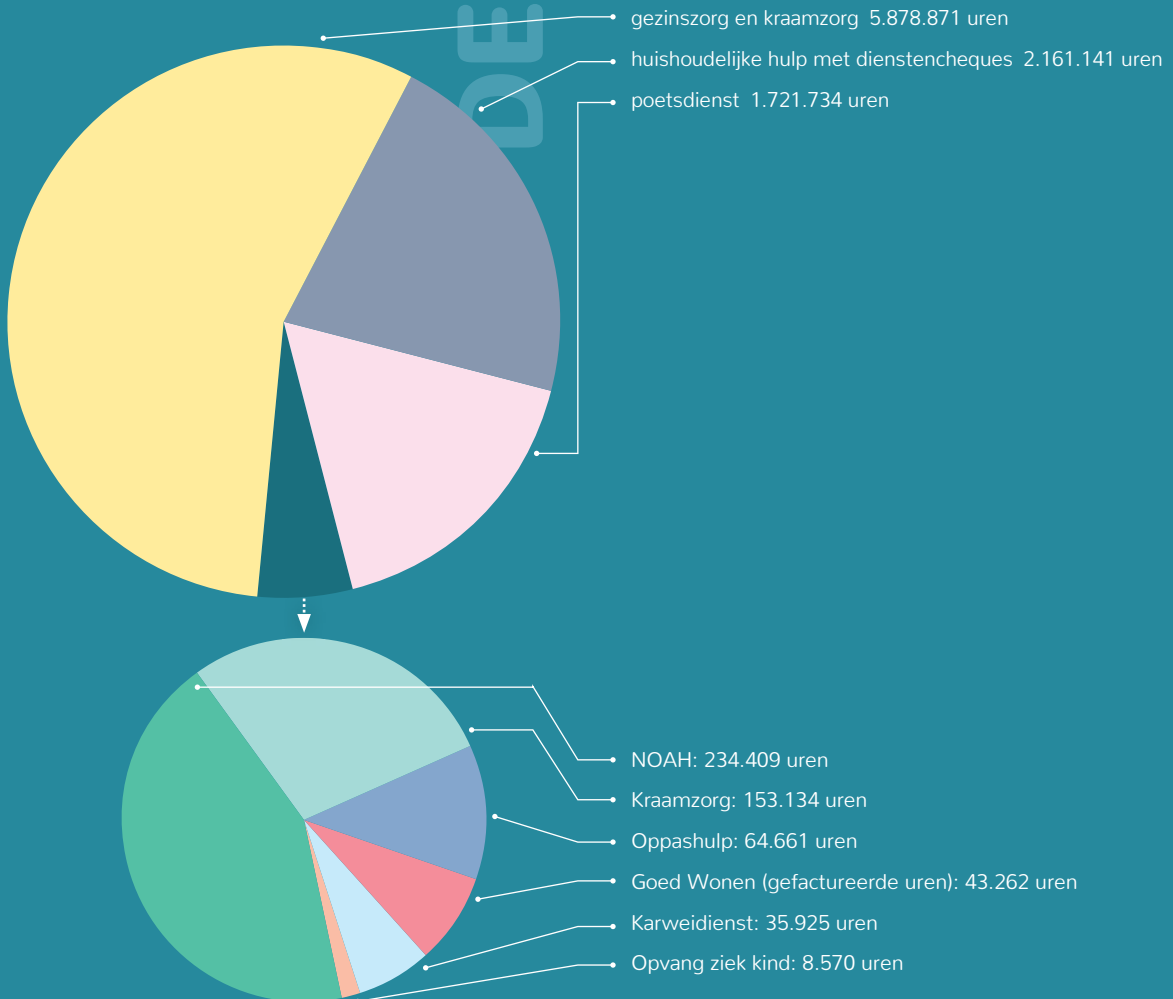
“Met mijn team hebben we ons gefocust op eenzaamheid en stress bij onze klanten en medewerkers. Ik vond het best moeilijk om uit zulke diverse thema's een gericht onderwerp te kiezen om op verder te werken. Maar dankzij het nodige opzoekingswerk en de hulp van de Sociale Innovatiefabriek is dat gelukt. We moeten nu afwachten hoe de jury ons voorstel beoordeelt. Ik vond het alleszins heel verrijkend en voor herhaling vatbaar om vanuit onze ervaring in het werkveld mee na te denken hoe Familiehulp bepaalde thema's anders kan aanpakken.”



In 2021 presteerden we in totaal 10.119.919 uren zorg en ondersteuning. Het merendeel van die uren ging naar gezinszorg (5.697.083 uren), poetsdienst (1.721.734 uren) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (2.161.141 uren).



We presteerden  
**10.119.919**  
uren  
bij al onze klanten



Familiehulp kon in 2021 over

**12.956**  
medewerkers  
beschikken.





Het merendeel waren klanten gezinszorg (38.669), poetsdienst (22.511) en huishoudelijke hulp met dienstencheques (21.363).





## RAAD VAN BESTUUR

Sonja Becq  
Michiel Callens  
Naima Charkaoui  
Ann Demeulemeester  
Marc Michils  
Karen Pieters  
Frank Robben  
Jan Schrijnemakers  
Chantal Van Audenhove, voorzitter  
Toon Vanhoutteghem  
Inge Vervotte

## DE ALGEMENE VERGADERING

bestaat uit volgende personen, aangevuld met de leden van de Raad van Bestuur:

Martine Coppejans  
Rita De Boeck  
Hilde Lamers  
Ignace Leus  
Brigitte Van Den Eynde  
Leen Van den Neste  
Jan Vandecasteele

## DIRECTIECOMITÉ

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
Harlinda Exelmans, adjunct-algemeen directeur  
Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid  
Griselda Symons, directeur ICT-beleid  
Kristel Vandenbossche, directeur medewerkersbeleid  
Walter Brusselaers, operationeel directeur Antwerpen en Oost-Vlaanderen  
Bart Roegiers, operationeel directeur West-Vlaanderen  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur Limburg en Vlaams-Brabant

## Hoofdzetel

Koningsstraat 294 – 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

Ann Demeulemeester, algemeen directeur  
Wouter Indemans, manager marketing en communicatie

### Zorgbeleid

Harlinda Exelmans, adjunct-algemeen directeur en directeur zorgbeleid  
Els Maselis, manager zorgbeleid  
Elke Vandenbussche, manager zorgbeleid  
Liesbeth Zeegers, manager zorgbeleid

### Medewerkersbeleid

Kristel Vandenbossche, directeur medewerkersbeleid  
Eva Strubbe, manager medewerkersbeleid  
Bart Vandamme, manager medewerkersbeleid  
Tom Vandewalle, manager medewerkersbeleid

### Financieel en administratief beleid

Marleen Delaere, directeur financieel en administratief beleid  
Hilde Debusseré, manager operationele administratie  
Ilse Van der Voort, manager personeelsadministratie

### ICT-beleid

Griselda Symons, directeur ICT-beleid  
Steven Petit, manager ICT-beleid

## Familiehulp dienstencheques

Hélène Dutrieulaan 10/001, 9051 Gent  
078 15 00 45 – [dienstencheques@familiehulp.be](mailto:dienstencheques@familiehulp.be)

Heidi Boon, directeur beleid & ontwikkeling  
Vinciane De Vriese, operationeel directeur  
Thomas Dupon, commercieel directeur

## Familiehulp kinderopvang De Speelboom

Hilde Vanderbeke, manager kinderdagverblijven  
Koningsstraat 294, 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

## Familiehulp Goed Wonen

Erwin Hermans, manager Goed Wonen  
Koningsstraat 294, 1210 Brussel  
02 227 40 10 – [info@familiehulp.be](mailto:info@familiehulp.be)

## Provincie West-Vlaanderen

8800 Roeselare – H. Horriestraat 35  
051 26 49 20  
Bart Roegiers, operationeel directeur

### Regio Brugge

8000 Brugge – Nieuwstraat 4  
050 33 14 55  
Bieke Uyttenhove, regiodirecteur

### Regio Ieper

8900 Ieper – Ieper Business Park, Ter Waarde 69  
057 202 178  
Frans Verhegge, regiodirecteur

### Regio Kortrijk

8500 Kortrijk – Beneluxpark 31  
056 233 770  
Delphine Simoens, regiodirecteur

### Regio Oostende

8400 Oostende – Kan. Dr. L. Colensstraat 7  
059 33 91 66

### Regio Roeselare

8800 Roeselare – H. Horriestraat 33 A  
051 24 88 03  
Nancy Craeynest, regiodirecteur

## Provincie Oost-Vlaanderen

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10  
09 269 65 20  
Walter Brusselsaers, operationeel directeur

### Regio Zuid-Oost-Vlaanderen

9300 Aalst – Oude Gentbaan 14  
053 60 55 60  
Caroline Deprez, regiodirecteur

### Regio Gent

9051 Gent – Helene Dutrieulaan 10/001  
09 225 37 63  
Annemie Viane, regiodirecteur

### Regio Waas en Dender

9100 Sint-Niklaas – Gasmeterstraat 81C  
03 760 00 60  
Hilde Linssen, regiodirecteur

## Provincie Antwerpen

2800 Mechelen – Louizastraat 40  
015 45 31 20  
Walter Brusselsaers, operationeel directeur

### Regio Antwerpen

2000 Antwerpen – Nationalestraat 111  
03 220 12 40  
Lode Draelants, regiodirecteur

### Regio Herentals

2200 Herentals – Wolstraat 23  
014 28 32 20  
Leo Van den Bogerd, regiodirecteur  
Annelies Van den Eynde, regiodirecteur

### Regio Mechelen

2800 Mechelen – Van Benedenlaan 73  
015 29 25 70  
An Uytendhouwen, regiodirecteur

### Regio Turnhout

2300 Turnhout – Korte Begijnenstraat 18  
014 40 33 40  
Chantal Van Den Plas, regiodirecteur

## Provincie Vlaams-Brabant en Brussel

3545 Halen  
Industriepark 1243  
013 35 88 20  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Brussel-Halle-Vilvoorde

1210 Brussel – Koningsstraat 306  
02 543 79 10  
Martine De Ridder, regiodirecteur

### Regio Leuven

3010 Leuven – Martelarenlaan 6 A  
016 29 81 30  
Bart Tirez, regiodirecteur

## Provincie Limburg

3545 Halen – Industriepark 1243  
013 35 88 20  
Dirk Van Laethem, operationeel directeur

### Regio Genk

3600 Genk – Welzijns-campus 23 bus 2  
089 62 91 40  
Iete Reynders, regiodirecteur

### Regio Hasselt

3500 Hasselt – Thonissenlaan 41  
011 45 69 50  
Mieke Frederix, regiodirecteur

### Regio Peer

3990 Peer – Burgemeester Dupontplein 3  
011 80 45 20  
Erna Vaesen, regiodirecteur



**Familiehulp**











**Familiehulp**  
we zijn er voor jou



**Vlaanderen**  
verbeelding werkt



**brussel**